

Call for Paper #2



미아오셴 공

- 지양난 대학 디자인 학교 강사 및 연구원, 중국
- 폴리테크니코 디 밀라노 INDACO 박사과정, 이탈리아

Miaosen GONG

- Lecturer and Researcher, School of Design of Jiangnan University, China
- PhD Candidate, INDACO Department of Politecnico di Milano, Italy

미아오셴 공은 디자인 학교, 지양난 대학 디자인 학교의 강사겸 연구원이자 폴리테크니코 디 밀라노 INDACO의 박사 후보겸 연구원이다. DESIS-중국 네트워크 (중국의 사회 혁신 및 지속가능성을 위한 디자인 네트워크)의 공동 조직자이며, MIT MEL 디자인 랩의 초청학자이다. 관심연구 분야는 지속가능성을 위한 디자인, 사회 혁신을 위한 디자인, 전략적 디자인과 서비스 디자인이다. 특히, 중국에서 협력적 서비스와 네트워크 기반 솔루션 구현에 관심이 많다. 최근 CCSL-China 2007 (지속가능한 라이프 스타일을 위한 창의적 공동체), CHITA 08 (협력적 서비스와 이동 통신) 및 DESIS 09 (사회 혁신과 연결)와 같은 국제적인 연구 프로젝트를 담당했으며, 국제 회의와 학술지에 동료가 검토한 15건 이상의 논문을 발표했다.

Miaosen Gong is a lecturer and researcher at School of Design, Jiangnan University, a PhD Candidate and researcher at the unit of research Dis-Indaco, Politecnico di Milano; He is also a co-coordinator of DESIS-China network (The Network on Design for Social Innovation and Sustainability in China); and a visiting scholar at MEL-Design Lab, MIT. His research interest focuses on Design for Sustainability, Design for Social Innovation, Strategic Design and Service Design. In particular focusing on collaborative services and network-based enabling solutions in the context of China. In last years, he was in charge of several international research projects and collaboration such as CCSL-China 2007 (Creative Communities for Sustainable Lifestyle), CHITA 08 (Collaborative service and Mobile Communication) and DESIS 09 (Social Innovation and Connection); and he has more than 15 peer-reviewed academic publications in international conferences and journals.

본 논문은 지양수 교육 철학 및 사회과학 재단이 실시한 “서구와 중국과의 개념 디자인에 대한 문화간 연구”(No. 05SJD760019)에 기반을 두고 있다.

This paper is supported by the Jiangsu department of education philosophy and social science foundation in research project ‘Inter-cultural study of concept design between west and China (No. 05SJD760019)’

CHITA 08: A Service Design Exercise on Social Innovation and Inter-cultural Experiences

CHITA 08: 사회 혁신과 다문화 체험을 위한 서비스 디자인 연습

미아오셴 공  
CHITA 08: 사회 혁신과  
다문화 체험에 대한  
서비스 디자인 활동

본 논문은 두 개의 디자인 워크샵, 지양난 대학의 디자인 학교와 폴리테크니코 디 밀라노(폴디밀)의 INDACO가 협력 서비스와 이동형 통신에 대해 2008년 공동으로 주최한 CHITA 08과 폴디밀의 LSF 07 병행 과정에 대해 다룬다. 본 문서에서 논의한 연구 프로젝트는 네트워크 사회와 문화간 체험을 중심으로 협력적 서비스 진흥을 위한 서비스 디자인 접근법을 조사한다.

모든 것이 변하고, 미래에 대해 확실한 것은 현재 변화의 방향을 바꿔 지속가능성을 유지하는 방법을 찾아야 한다는 것이다. 이러한 과정에서, 중국은 최근 세계를 놀라게 했던 것 이상으로 도약할 수 있는 높은 가능성을 갖고 있다(Manzini 2006). 환경 및 사회적 관점에서 커다란 문제를 직면하고 있고 조화로운 사회를 추구하는 중국은 디자인 연구와 지속가능성을 추구하기 좋은 위치에 있다. 지속 가능한 라이프스타일이라고도 불리는 지속가능한 일상은 지속가능하고 조화로운 사회를 열기 위한 중요 요소 중 하나이다.

Abstract

The paper reports two design workshops: Chita 08 that is a collaboration between School of Design, Jiangnan University(JU) and Indaco department, Politecnico di Milano(Polimi) in 2008 on the subject of collaborative service and mobile communication, and a parallel course of LSF 07 in Polimi. The research project informed by the paper is to investigate the service design approach to promote the collaborative service particularly in the context of network society and the inter-culture experience.

Keywords: Social Innovation; Service design; Inter-culture; Network society

Everything changes and the only certain thing that we know about the future is that the current change must change direction, it must find the way to sustainability. In this process, China has the concrete possibility to surprise us, more than it did in recent times, and to leapfrog (Manzini 2006). Facing the pressing problems (in environmental, also social perspectives) and visions of society (harmonious society), it's a good moment to promote the design research and action agenda for sustainability in China. And sustainable everyday life (also called sustainable lifestyle) is one of keys to open the windows of sustainable and harmonious society.

네트워크 사회의 사회 혁신

“사회적 필요성을 충족하기 위해 촉진되고, 주로 사회적인 핵심목표를 가진 조직이 개발 및 확산하는 혁신적인 활동 및 서비스”(Mulgan 2006)로 정의되는 사회 혁신은 시민사회에서 폭넓게 논의되고 있다. 또한 기술 및 산업 혁신이 처리할 수 있는 것 이상으로 환경 및 사회문제가 전세계적으로 보다 크고 빠르게 진행되고 있어, 인류발전의 새로운 흐름이 되고 있다. 이러한 상황에서, 사회 혁신은 지속가능한 사회를 추진하는 강력한 원동력이 될 수 있다. 폴뿌리 사회 혁신에 의한 협력적 서비스는 새로운 서비스 형태이다. 협력적 서비스는 창조적 공동체로 불리는 일단의 사람들이 생성하거나 (EMUDE 2006, Meroni 2007), 일반적으로 인정된 가치를 공동으로 창출하기 위해 협력하는 사회적 기업이 확산한다 (Manzini 2008).

신흥 국가 중 가장 큰 나라인 중국은 빠른 변화와 사회적 문제로 인해 사회 혁신을 실험하기에 좋은 기반이 되고 있다. 폴뿌리 사회 혁신에 대한 많은 사례가 창조적인 공동체 및 협력적 서비스로서 수집되고 조사되었다(CCSL 2007). 그 결과에 따르면, 중국에서 볼 수 있는 창조적인 공동체와 이러한 공동체의 지속가능한 활동은 농업지원, 카풀, 공동구매, 공동주택, 노인상조, 상호이웃, 시간은 행, 유럽과 같은 교통수단으로서 자전거의 재발견 등이 있다. 그러나 현지에 적용된 모든 사례는 서비스에 대해 동일한 아이디어를 바탕으로 한다(Gong 2008). 폴뿌리 사회 혁신은 중국식 지속가능한 라이프스타일을 기대하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 유망한 사례와 활동을 홍보하는 것은 중국식 지속가능한 사회를 향한 실질적인 발전이 될 수 있다.

Social Innovation in Network Society

Social Innovation, defined as “innovative activities and services that are motivated by the goal of meeting a social need and that are predominantly developed and diffused through organizations whose primary purposes are social.”(Mulgan 2006), has been widely discussed in the field of civil society and is becoming a new wave of human evolution since our environmental and social problems are growing all over the world much larger and faster than what other innovations in technologies and businesses can deal with. Given that, social innovation could be a strong driver towards sustainable society. Collaborative service implicated by grassroots social innovation is a new typology of service. It is generated by a group of people called creative communities (EMUDE 2006, Meroni 2007) or diffused social enterprises that collaborate in the co-creation of commonly recognized values (Manzini 2008).

As one of the biggest emerging country, China is becoming an experiment base of social innovation both because of fast changing context and needs called by social problems. A cluster of cases in grassroots social innovation have been collected and investigated as creative communities and collaborative services (CCSL 2007). The results indicate creative communities and their sustainable initiatives can be found in China such as communities that support agriculture, carpooling, purchasing group, co-house, mutual elderly services, mutual neighbourhood, time bank, rediscover of bicycle transportation much like in Europe. However all the stories adapted to the local context the same idea of service (Gong 2008). These grass-

지난 10년간, 인터넷의 발달은 전세계의 사회적 행동양식을 급격한 변화를 불러일으켰다. 시공간 개념이 가상 환경에서 재정의되었고, 이러한 현상은 크고 작은 사회적 네트워킹 공동체의 출현을 가능케 했다. 현재, 인터넷 어플리케이션만을 의존하여 작업 및 사회화 도구로 사용하는 것은 매우 일반적이다. 실제로 공동체의 점진적인 해체와 가상 공동체의 빠른 확산이 이루어지고 있다. 기성세대가 상호간에 전통적인 방식으로 서로 교류하는 반면, 디지털 세대는 주로 가상 환경에 의존하여 매우 편리하고 효율적으로 교류한다. 이러한 상황에서, 이동통신장치는 사용자가 멀리 떨어진 사람과 상호작용할 수 있는 단계로 논의를 발전시켰다. 최근 이동통신장치가 인터넷 접속기능이 강화된 것을 고려한다면, 사회적 집합 메커니즘은 지속적으로 변화하고 있다.

CHITA08: 협력적 서비스와 이동통신

CHITA 08 워크샵은 지양난 대학 디자인 학부와 폴리테크니코 디 밀라노(폴디밀)의 INDACO가 진행하고 있는 교수 및 연구 협력으로, 서비스 디자인 접근법을 이용하여 어떻게 지속가능한 일상을 증진하고 이동통신을 이용하여 어떻게 이를 강화하는지에 대해 초점을 맞추고 있다. 워크샵은 다양한 단계로 2008년 7월부터 5개월간 진행되어 각 학생 그룹이 완전한 서비스 디자인 프로젝트를 수행했다. 여기에는 지양난 대학과 폴디밀의 교사 및 연구원과 학생 참가자 26명으로 이루어진 공동 강의 그룹이 있었다 (그림 1 참조). 박사급 연구원 6명이 포함된 폴디밀 강사팀은 지양난 대학을 방문하여 개념 디자인 단계에서 워크샵을 조직하고 실시했으며, 지양난 대학의 강사 3명도 참여했다.

roots social innovations could be seen as the anticipation of the Chinese sustainable lifestyle. Therefore to promote the promising cases and their initiatives could be real step forward towards a Chinese sustainable society.

In the last decade the advances of the Internet provoked radical changes in the social behaviour at global scale. The notions of time and space have been redefined in the virtual environment and that phenomenon enabled the emergence of small and large-scale social networking communities. It is very common nowadays to rely solely on the internet applications as working and socializing tools. We are witnessing the slow disaggregation of the real life communities and the aggressive spread of the virtual communities. If the older generation still maintains the traditional ways to connect and keep in touch with each other, the digital native generation relies mostly on the virtual environment using it with extreme ease and efficiency. In this context the mobile communication devices bring in discussion another level at which the users could interact remotely with each other. Considering that the last generation of mobile devices comes with extended access to the Internet, also the social aggregation mechanisms are in continuous change.

CHITA08: Collaborative Service and Mobile Communication

The CHITA08 workshop is an ongoing teaching and research collaboration between the School of Design, Jiangnan University(JU) and the INDACO department at the , Politecnico

These grassroots social innovations could be seen as the anticipation of the Chinese sustainable lifestyle. Therefore to promote the promising cases and their initiatives could be real step forward towards a Chinese sustainable society.



그림 1. CHITA 08 팀  
Figure 1. Chita08 team



그림 2. 브레인스툼  
Figure 2. Brainstorm



현지 상황을 바탕으로, 6개의 학생 그룹이 협력적 서비스를 이용하고 시스템에서 이동통신기술이 어떻게 사용됐는지를 나타내는 6개의 서비스 디자인 개념을 개발했다.

1. 택시 풀

서비스 아이디어: 도시의 특정 지역간에 휴대전화를 이용하여 택시 풀을 실시하면 전체적인 택시 교통량을 감소시키고 사용자의 경제적 혜택을 증가시킬 수 있다. 택시 풀 개념은 현지 상황에서 실시할 수 있는 카 풀 시스템의 독특한 형태로서, 도시 특정 지역을 이동하는 사람의 흐름이 크고 버스가 충분히 수요를 감당할 수 없는 곳에 적합하다. 이러한 서비스는 택시 풀을 이용하고 싶어하는 사람들이 휴대 전화와 MCT를 이용하여 쉽게 사용할 수 있을 것이다.

2. 풋프린트

서비스 아이디어: 풋프린트는 개별 여행자를 위한 현지기반 서비스로서, 여행하는 동안 관련 정보를 이용하고 실시간으로 다른 여행자와 자신의 경험을 공유할 수 있다. 이 서비스 시스템은 여행자의 참여로 이루어지며, 특히 모험을 좋아하는 여행자에게 적합하다. 시스템은 GPS, SMS 및 이동형 인터넷 기술을 기반으로 한다. 풋프린트는 여행경로와 관련 정보를 사용자에게 제공할 수 있다. 또한 경로를 자동적으로 기록하며 사용자가 사진, 메시지, 동영상 및 기타 파일을 업로드하는데 도움을 준다. 이 시스템을 이용하여 사용자는 가족과 친구는 물론 다른 여행자와 함께 여행 경험을 편리하게 공유할 수 있다.

di Milano(Polimi), focusing on how to promote the sustainable everyday life by service design approaches and how it can be empowered by mobile communication. The workshop was organized to be a service design exercise that has different phases and lasted for five months since July, 2008 to let each student group proceed a complete service design project. It has a co-lecturer group with teachers and researchers from JU and POLIMI and 26 student participants(see Fig\_1). The POLIMI lecturer team, which included 6 PhD researchers, visited JU in order to launch and co-organize the workshop in the concept design phase and other 3 lectures come from JU.

Based on the local context, 6 groups of students developed 6 service concepts employing the collaborative services and indicating the MCTs in system and the ways used.

1. Taxi Pooling

Service idea: between some particular places in the city, Taxi pooling can be organised by mobile phone to decrease overall taxi transportation and increase the economic benefit to users. The taxi pooling concept is a particular case example of a car-pooling system in the local context, where people flows between some areas in the city are particularly heavy and where bus transportation is not enough nor feasible to meet the needs. This service can facilitate people who would like to take a taxi together by organising taxi pooling themselves easily by mobile phone and MCTs (mobile communication technologies).

3. 프라이드 하우스

서비스 아이디어: 이동형 디지털 플랫폼을 이용하여, 이주 노동자가 경험과 기술을 공유 및 교류하고 문제를 함께 해결한다. 프라이드 하우스는 특정한 사회적 상황에서 큰 그룹을 형성하고 있는 이주 노동자를 위한 서비스 개념이다. 새로운 현상으로서, 사회적 따돌림 문제를 포함하여, 이주 노동자의 물리적 조건, 사회 및 문화적 환경과 관련된 많은 문제가 있다. 이 개념은 휴대전화를 이용하여, 사회적 공동체가 P2P 모드로 사회적 자원을 형성하고 사용할 수 있게 하는데 목적이 있다.

4. 맘스 토크

서비스 아이디어: 맘스 토크는 이동통신기술을 바탕으로 한 서비스로서 임신부, 출산한 여성 및 의사와의 교류를 촉진하여 함께 문제를 해결하고 경험을 공유하게 하는데 목적이 있다. 임신기간은 여성이 독특하고 강력한 물리적 심리적 압박을 받는 기간이다. 물리적으로, 임신부는 정상적인 상태와 약간 벗어나 있고 사회적인 접촉이 부족할 수 있으며, 심리적으로, 자신의 경험과 감정을 표출하고자 하는 욕구가 강렬해진다. 이동형 장치를 이용하여, 임신부는 공동체에 접속하고 활동에 참여할 수 있어, 원기, 자신감 및 행복감을 가질 수 있다.

5. F & F (Finding the Fresh)

서비스 아이디어: 농업을 지원하는 공동체 서비스로서, F&F는 유기농 식품을 원하는 도시

2. Footprints

Service idea: Footprints is a locally-based service for independent travellers who can access relevant information and share their experiences with others in real time during their travels. It is a service system that works through peer participation between travellers, especially those who like travelling for adventure. It works based on GPS, SMS and mobile internet technologies. Footprints can supply routes and related information to users. It also records routes automatically and helps the users to upload photos, messages, video and so on. It is convenient for users to share their happiness and experiences during their travels with each other as well as with family and friends.

3. Pride House

Service idea: through a mobile digital platform, migrant workers share and exchange experiences and skills and face problems together. Pride House is a service concept for migrant workers who form a large group in specific social contexts. As a new phenomenon, there are still many problems regarding their physical conditions, social and cultural environment including problems related to social exclusion. This concept aims to use mobile phones to enable social communities to form and the use of social resources in a P2P mode.

4. Mom’s Talk

Service idea: Mom’s Talk is an MCT-based service to facilitate the connection between



그림 3. 이주 노동자와 인터뷰  
Figure 3. Interview with a migrant worker

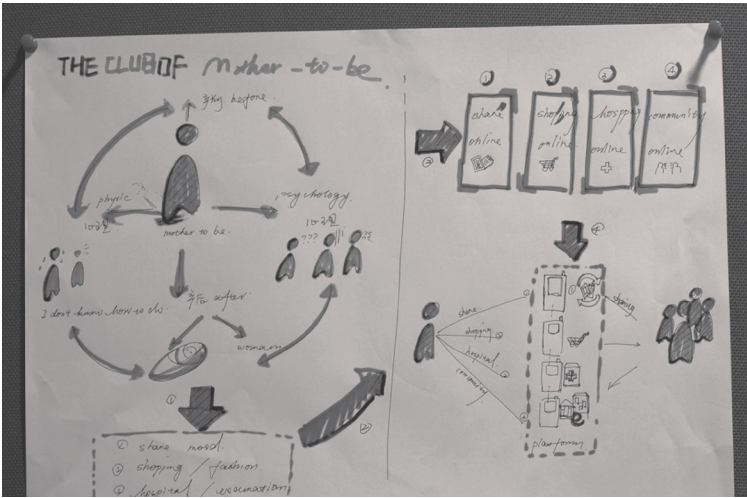


그림 4. 서비스 아이디어 개념도  
Figure 4. Schema of a service idea



그림 5. F&F 모드보드  
Figure 5. Moodboard of Finding the Fresh

pregnant women, new mothers and doctors in order to deal with problems and share experiences together. Pregnancy is a particularly intense period for women who will experience certain specific physical and psychological pressure. Physically, they stand out slightly from ‘normal’ life and community and may lack a social life, while psychologically, they have stronger needs to express their experiences and feelings. With mobile devices, this service system provides them with access to communities and participative activities, which brings them more strength, confidence and happiness to be pregnant women.

### 5. Finding the Fresh (F&F)

Service idea: a Community Supporting Agriculture service, F&F is a network matching the needs of urban residents for organic food and small-scale and/or family food producers in the suburbs. Urban people today increasingly recognise that food quality

is important to their health and food produced in a traditional way has better quality. On the other hand, there are still a number of people in the countryside who cultivate local vegetables and fruits as traditional family producers, and in general, the harvest is more than they need. This network intends to connect these distributed and unstable resources and diffused needs with local organic food and countryside experiences.

### 6. Yesterday Once More

Service idea: People who have experiences from a certain place can keep the memory of that place and share its stories with a mobile-specific local service. This concept has evolved from the local context where large-scale city rebuilding and expanding and population influx results in the collapse of social infrastructure and fabric. The idea of “yesterday once more” aims to protect social capital and common resources in a bottom-up way, to ultimately enrich people’s everyday life and reinforce social cohesion.



## LSF07: 디지털 서비스 및 협력적 네트워크

미아오셴 공  
CHITA 08: 사회 혁신과  
다문화 체험에 대한  
서비스 디자인 활동

이탈리아의 병행 코스로서, 서비스 디자인 석사 프로그램의 LSF (Laboratorio di Sintesi Finale) (2번째 해)는 텔레콤 이탈리아 랩, 프라빈디아 디 밀라노 및 노바 일솔 24 오어 (이탈리아 주요 경제 신문)와 공동으로 2007년 10월부터 2008년 1월까지 진행됐다. 학생 22명이 참가했고 3~5명으로 이루어진 7개 그룹으로 나뉘었다. 이 과정은 4단계, 1) 사례연구 및 현장연구, 2) 아이디어 창출 및 개념정의, 3) 프로젝트 개발 및 서비스 시뮬레이션, 그리고 4) 프로젝트 전파로 이루어졌다. LSF를 완료한 후, 지양난 대학의 워크샵은 다른 문화적 환경에서 병행코스로서 이루어졌다. 자신의 사회적 환경을 소재로 하여, 중국 학생은 서비스 아이디어를 도출하거나 개선하고, 해결책을 이동통신기술을 이용하여 구현할 수 있는 개념을 정의하고 개발해야 했다.



그림 6. 스틱 유어 스토리  
Figure 6. Stick your story

## LSF07: Digital Service and Collaborative Network

As a parallel course in Italy, the Laboratorio di Sintesi Finale in the master programme of service design, (second year), took place from October of 2007 to January of 2008 at Politecnico di Milano in collaboration with Telecom Italia Lab, Provincia di Milano and Nova IlSole 24 Ore (the main Italian financial newspaper). Twenty-two students participated and they were divided in seven groups of three to five people. The course process had four phases: 1) Case study and field research, 2) Idea generation and concept definition, 3) Project development and service simulation, 4) Project communication.

Following the completion of the LSF, the workshop in JU was intended to be a parallel course this time placed in a different cultural context. Taking in account their own social environment, the Chinese students had to generate or improve the service ideas and define and develop the concepts of enabling solutions with MCT.

**스틱 유어 스토리:** 공동체의 현실과 역사를 상호활동적인 방법으로 수집하고 전파하여 적절한 지식으로 개인이 기여할 수 있게 하는 서비스이다. 휴대전화를 이용하여, 프로젝트는 도시의 이야기, 정보 및 경치를 업로드 및 다운로드할 수 있는 하이퍼텍스트로 변화시킨다. 따라서 도시는 도시의 역사를 이야기하는 사람들의 경험을 통해 자신의 역사를 전달할 수 있다.

**라 마그릴라:** 산 지울리아노 밀란니스의 여성 센터에 등록된 여성회원에게 제공되는 서비스로서, 사용자는 메신저나 음성을 이용하여 통신하고 산 지울리아노의 가상 지도에서 실시간 위치를 확인할 수 있다. 주요 목표는 개인 및 집단의 만남을 촉진하는 방편으로, 만남을 현실화하는 것이다.

**리타글리 디 구오티디아노:** 이 서비스는 집합적 상향식 스토리텔링으로서 가상의 민족 박물관을 건설하여 각 민족구성원들이 자신의 추억과 정체성을 이야기 할 수 있는 가상 공간을 제공한다.



그림 7. 라 마그릴라  
Figure 7. Stick your story



그림 8. 아고라  
Figure 8. AGORA

**Stick Your Story:** A service that aims to collect and spread the reality and history in the community in a interactive way and drive the personal dynamic contributions by their knowledge appropriate. With mobile phone, the project transforms the city into a sort of hypertext where you can upload and download stories, information and views. Therefore, a place is able to communicate and forward its own history through the experience of people who tell it.

**La Maglia:** A service via mobile to all ladies registering in Women Center of San Giuliano Milanese, which allows users to exchange instant text messages or voice with others, and view real-time position on a virtual map of San Giuliano. The main objective is “make possible meetings likely”, being a facilitator of social encounters both personal and collective.

**Ritagli di Quotidiano:** This service is a collective and bottom-up storytelling, that allow to build a virtual ethnographic museum providing to citizens a virtual spaces to tell about memory and identity

**아고라:** 산 도나토 밀라니스에서 거주하거나, 일하거나, 참석하는 외국인의 교류를 위한 서비스이다. 전화 가입자는 대형 게시판으로서 이탈리아어나 자신의 언어로 메시지를 읽고 쓸 수 있다. 이 서비스의 목적은 정보가 필요하나 언어 및 문화적 문제를 갖고 있는 사람이 자신과 같은 문화적 배경을 가진 사람과 교류할 수 있게 하는데 있다. 외국인은 신속히 자신의 언어로 조언을 받을 수 있다.

**프로포스테:** 시민 참여를 유도하는 서비스로서 이동통신기술이 시민과 관계당국간의 대화와 토론을 활성화하는데 도움을 준다.

**북케이스:** 도서관 사용자는 사서이다. 이 서비스를 통해 사람들은 다른 사람과 책을 공유할 수 있다. 따라서 개인 자원이 공유자원이 되며 주제별 유산을 일반 공공 도서관에서 이용할 수 있다.

**비블리오티켓:** 도서관은 지식공간이며 기술을 축적하고 기술공유를 촉진하는데 이용한다. 서비스는 주로 공공 도서관을 이용하는 학생을 위해 개발된다. 플랫폼은 학술 주제의 검색과 관련된 내용을 지원한다.

**AGORA:** A service for communication between aliens who live, work or attend San Donato Milanese. Through the phone subscribers can write and read the messages in Italian or in their own language as a great common dashboard. The objective of the service is to allow anyone who needs information but has problems of language and cultural integration to access with the people with same cultural background. They can receive advices in their own language in a short time.

**Proposte:** the service enables a participatory process for citizens, and mobile technology helps activate discussions and facilitate dialog between the different citizens and the public administration

**Bookcase:** Users of libraries are librarians themselves. The service allow people to share their own books with other users. So private resources become shared resources, and thematic heritage can be available also in common public libraries

**Biblioticket:** Libraries are shown as space of knowledge, and used to aggregate and encourage people to share skills. Service is mainly addressed to the students using the public libraries. The platform allows help, support and collaboration searches regarding scholarly topics

서비스 디자인 체험

대부분의 제안 내용에서, 서비스 아이디어는 현지 상황에 밀접하게 연관되어 있다. 예를 들어, “에스터데이 원스 모어”는 도시 공동체의 사회적 인프라를 파괴하는 현재 중국의 대형 도시화 패턴에 기반을 두고 있다. 상황과 문제의 복잡성으로 인해, 디자이너는 문제의 정의 및 명확화에 어려움을 겪는다. 워크샵 중, 초기에 정의한 가설이 현장연구에서 밝혀진 것과 무척 다를 수 있다는 것이 밝혀졌다. 이에 따라, 현장연구는 상황을 이해하고 문제를 설정하는 디자인 공정에 있어 중요한 위치를 차지한다. 또한 현장연구와 디자인 공정에 있어, 목표 사용자, 상대방 및 이해 당사자와 대화는 개념 개발의 방향을 선정하는데 유용하며, 이는 디자이너와 서비스 시스템의 다른 주체와의 공동 협력이나 공동 디자인을 낳게 한다.

디자인 공정 워크샵에서, 서비스 사용자가 누구인가에 대해 많은 논의가 있었고, 논의의 결과 시나리오의 목표 그룹이 매우 특화되는 경우가 많았다. 여기서 특화되었다는 것은 인구학적 그룹이나 마케팅 분야 이상의 것으로, 이러한 솔루션은 일반적인 사람에게 적용될 수 없다는 의미이다. 예를 들어, “맘스 토크”에서 임산부는 낯선 사람으로부터 자신을 보호하려 할 것이다. 농부와 교류하고자 하는 욕구가 없는 도시민은 “F&F”에 관심을 가지지 않을 것이며, 농부도 마찬가지이다. 대부분 서비스는 일반 대중을 위한 것이 아니라 주관적인 상황에서 협력하고 능동적으로 활동할 의사가 있는 사람들을 위한 것이다. 따라서, 디자이너는 이해 그룹을 적절히 식별해야 하며, 이는 선택사항이 아니라 찾아야 하는 것이다.

Service Design Experiences

In most of these proposals, the service ideas are strongly adapted to the local context. “Yesterday once more”, for example, is based on the large-scale urbanisation pattern in contemporary China, which destroys the social infrastructure of urban communities. Given the complexity of the context and issues, defining and clarifying the problem sets up a challenge to designers. During the workshop, it was recognised that the problem hypothesis defined at the beginning can be far away from the ones identified after the field research. Given that, the field research is acknowledged to be a fundamental step in the design process to understand the context and set problems. Moreover, in the field research and design processes, dialogue with target users, interlocutors and stakeholders are helpful to steer the direction of concept development, which often entails co-creativity or co-design between designers and other actors in the service system.

In the workshop design process it was strongly discussed who the users of the service are, and the results show that the target group of the scenarios is often very specific. The sense of “specific” here is something other than demographic groups or marketing segments, as these solutions cannot be put into the general sense of general people. For example, it is difficult to involve in “Mom’s talk” those pregnant women who would like to protect themselves from strangers. If some urban residents do not wish to connect to farmers, they will not find it interesting to participate in “Finding the Fresh”, and neither then would the farmers. Most

프로젝트의 목표나 시작이 일반적으로 기존 사업 분야에서는 무시되는 것이기 때문에, 이러한 서비스 아이디어는 사회적 혜택에서 시작되었다는 것을 알 수 있다. 따라서, 이러한 서비스의 시스템은 주로 이익을 추구하지 않는 사회적 기업형태가 된다. 여기에는 산업 파트너와 더불어, 정부, 공공 서비스 부분, NGO와 CSO가 포함된다. 경제적인 관점에서, 장기적으로 이익을 내지 못 할 수 있으며 사회적 필요성을 충족시키는데 초점을 맞춰야 한다. 예를 들어, “프라이드 하우스”는 이주 노동자와 지역 공동체간의 사회적 결속을 강화하고 도시 생활에 대한 자신감을 줄 수 있다. 여기에 관련된 이해 당사자는 정부, 이주 노동자 단체, 지역 공동체, 기술 개발자, 및 일반적인 사업계획과는 달리 비영리적 목적을 가진 이동 통신회사가 있다.

문화간 체험

병행 과정으로서, 다른 지역 환경에서 다른 디자이너가 유사한 디자인 공정을 수립했다. LSF의 경우, 학생들은 밀라노 남부 내륙의 환경에서 작업해야 했고, CHITA 학생은 자기가 원하는 중국 지역을 선택할 수 있었다. 두 경우 모두, 자신을 서비스 참여자로 상상하고 개인적인 문제에 대한 솔루션을 찾고자 하는 의욕이 있는 학생이 가장 성공적인 개념을 내놓았다. 이러한 것이 주어진 그룹 내에서 협력을 촉진하면서, 공동체에도 도움이 되는 해결책을 개발하고 실행하는데 도움을 주었다. 두 그룹의 학생들은 모두, 이동통신기술을 이용하고 동시에 통신장비를 이용하여 개발된 인간관계를 활용하는

해결책을 제안했다. 휴대전화는 단순히 사람간의 교류를 보다 편리하게 하는 수단으로 이용됐고, 실제 생활에서는 사람간의 교류를 대신하지 않았다. 이런 점에서, 어떻게 이동통신기술이 지속가능한 일상을 촉진할 수 있을까라는 질문에 성공적으로 답을 제시했다.

상기 교수 및 학습 실험에 대한 결론을 내리기 위해, 1) 학문적 수준과 2)민족 문화적 수준에서 지적인 교류가 이루어졌다. LSF에서 “언어”는 단순히 서로 다른 학문에서 참여한 학생들과 연관되어 있었으나, CHITA 2008 워크샵에서 “언어”는 언어와 학문적 이해에 모두 연관되어 있었다. 워크샵의 성공은 한 수준의 이해를 다른 수준으로 전환할 수 있는 능력에 달려 있다. 언어적 장벽은 디자이너에게는 익숙한 시각적 의사소통으로 극복됐다.

CHITA 08 워크샵은 CHITA08과 LSF 07간의 병렬 구조로 이루어진 디자인 실험 활동이다. 서비스 디자인은 협력적 서비스와 사회 혁신을 촉진하는 접근법이 될 수 있다는 결론을 도출할 수 있다. 서비스 디자인 체험으로서, 현지 상황, 문제 정의, 그룹 설정 및 새로운 사업 모드면에서 이점을 강조해야 한다. 문화간 체험으로서, 서로 다른 지역 상황 및 학문 배경은 두 워크샵의 과정과 결과의 차이점을 나타냈다.

likely the service is not intended for a large public but a given group who have the personalities of being collaborative and active as subjective conditions. Therefore the designer has to properly identify the interested given group, which is a selection to be discovered rather than a choice to make.

It can be found that these service ideas are oriented by social benefit since the problems or initiations of projects are usually ignored by traditional business sectors. Therefore, the systems of these services are mainly non-business-oriented as social enterprises. They involve governments, public service sectors and NGOs/CSOs besides industrial partners. From an economic viewpoint, they often cannot make a profit in the short term but aim to meet the pressing social needs. For example, the “Pride House” can increase the social cohesion among migrant workers and local communities and build their confidence in urban life. Its stakeholders include local government, the association of migrant workers, the local community, the technology developer and the mobile telecom whose motivations have to be defined in a non-business-oriented way as opposed to a normal business plan.

Inter-cultural Experiences

As parallel courses, we organized the similar design process in different local context and by different designers. In the case of the LSF the students had to work on a predefined context, namely the southern hinterland of the Milan, while the CHITA students had the freedom to

pick the Chinese local context of their choices. In both cases the most successful concepts came through when the student was able to picture her / himself as a participant to the service and so the motivation to find a solution to a personal problem. This acted as a trigger for developing and subsequently enabling possible solutions that will work also for the community, while encouraging the cooperation within the given group.


Both groups of students proposed solutions that used the mobile technology but also took advantage of the human relations developed using the communication devices. The cellular phones were used merely as tools for getting easier in touch with each other, and did not substitute the person-to-person real life interaction. From this point of view the groups successfully met the claim of the brief: How sustainable everyday life could be empowered by mobile technology.

To draw a conclusion to the above presented teaching and learning experiments, the intercultural exchanges took place on different levels: 1) a disciplinary level and 2) ethno-cultural level. While in the LSF, the term “language” was purely related to the different disciplines from which the participants came, in CHITA 2008 workshop the “language” referred to both linguistic and disciplinary interpretation. The success of the workshop stayed in the capacity of shifting from one level of understanding to the other. The verbal language barrier was trespassed by means of visual communication so familiar to the design discipline.

Chita 08 workshop is an experimental design activity and together with a parallel structure between Chita08 and LSF 07, we can draw the conclusions that service design can be an ap-




감사의 글

저자는 지양난 대학의 디자인 학교와 폴리테크니코 디 밀라노의 모든 참가자에게 감사를 표한다. 또한, 본 논문에 중요한 영감을 준 이라이나 수테우와 프란세스카 발세치에게도 감사의 마음을 전한다. 

proach to promote the collaborative services and social innovations. As service design experience, it needs to be highlighted in terms of local context, problem definition, targeting group and new business mode. As inter-culture experience, the different local contexts and disciplines background underlined the differences of the two workshops in process and results.

Acknowledgements

The author would like to express thanks to all partners and participants from Jiangnan University and Politecnico di Milano, particularly to colleagues Irina Suteu and Francesca Valsecchi who offer important inspirations for this paper. 

Reference

- CCSL, 2007. Creative Communities for Sustainable Lifestyle, Task Force on sustainable Lifestyle, Internal document, Dis-Indaco.
- Meroni, A., 2007. Creative Communities. People inventing sustainable ways of living, Polidesign, Milano
- Manzini, E., Jegou, F., 2003. Sustainable everyday. Scenarios of Urban Life, Edizioni Ambiente, Milano, Italy
- Mulgan, Geoff, 2006. Social Innovation. London: The Basingstoke Press.
- Cottam, H., Leadbeater, C., 2004a. Health. Co-creating Services. Design Council – RED unit, London, UK.
- Manzini, Ezio, and Miaosen Gong. 2007. Creative Communities for Sustainable Chinese Lifestyle- A programme to promote grassroots social innovation in everyday life in China. In Social Innovation. Beijing: Cultural and Education Section of British Embassy.
- Gong, M., Shu Feng, Chakrapipat Assawaboonyalert, 2008. Collaborative service and Mobile network: Observation of social innovation and anticipation of sustainable lifestyle in China. Changing the change conference, 10-12 July 2008, Turin, Italy.